SOLAR ELECTRIC

KOSTAL

# KOSTAL HELIVOR HV

## Hochvolt-Energiespeicher made by ZYC Energy



## Service- und Garantiebedingungen

# Service- und Garantiebedingungen

**Austauschgarantie KOSTAL-Batteriemodule und BMS (Batterie Management System)**

*Gültigkeit ab: 01.01.2026*

## Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben mit dem Batteriesystem KOSTAL HELIVOR ein Qualitätsprodukt erworben. Die KOSTAL Solar Electric GmbH garantiert Ihnen die Funktionsfähigkeit und Sachmängelfreiheit des Batteriesystems. Diese Garantiebedingungen gelten ausschließlich für die KOSTAL HELIVOR und nicht für anschließbares Zubehör wie z. B. Wechselrichter, Sensoren, Combiner-Box etc. Die Garantie ist ferner ausgeschlossen, sofern eine unsachgemäße Behandlung des Gerätes vorliegt.

Sollte es trotz gewissenhafter Verarbeitung und Kontrolle während oder nach der Installation bei Ihrem Gerät zu einem Problem kommen, wenden Sie sich bitte an Ihren Fachbetrieb.

Falls es Ihrem Fachbetrieb nicht gelingt, das Gerät fehlerfrei in Betrieb zu nehmen oder im laufenden Betrieb Störungen zu beheben, helfen wir Ihrem Fachbetrieb durch unseren telefonischen Customer Support. Der Fachbetrieb ist Ihr Beauftragter. Er kann feststellen, ob das Gerät einen Fehler hat und deshalb ausgetauscht werden muss. Bitte beachten Sie, dass nur Personen mit der erforderlichen Fachkunde und Zulassung durch den für Ihr Gerät zuständigen Stromnetzbetreiber Arbeiten am Stromnetz durchführen.

## 10 Jahre KOSTAL Garantie

Für das Batteriesysteme HELIVOR erhalten Sie eine 10-jährige Händlergarantie ab Erstinbetriebnahmedatum. Die Garantiezeit beginnt spätestens 12 Monate nach Erstauslieferung durch KOSTAL. Wenn der Käufer jedoch einen schriftlichen Nachweis über die Lieferung an den Installationsort vorlegt, kann stattdessen das Garantiebeginndatum auf das Lieferdatum festlegt werden. Die gesetzliche Gewährleistung ist von der Garantie nicht betroffen.

Produkt Garantie: KOSTAL garantiert, dass das Produkt für einen Zeitraum von 10 Jahren ab dem Garantiebeginn frei von Material- und Verarbeitungsfehlern ist, vorbehaltlich der unten aufgeführten Ausschlüsse und Einschränkungen.

Performance Garantie: KOSTAL garantiert, dass das Produkt

- 80 % seiner nutzbaren Energie für einen Zeitraum von 10 Jahren ab dem Beginn der Garantiezeitbehält
- oder die minimale Durchsatzenergie erreicht.

Je nachdem, was zuerst eintritt, wenn das Produkt gemäß der Installations- und Betriebsanleitung, den Spezifikationen und/oder Anweisungen des Herstellers installiert und betrieben wird.

Die nutzbare Energie und die Mindestdurchsatzenergie für jedes Produktmodell sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

© 2025 KOSTAL Solar Electric GmbH

| Produktmodel | Nutzbare Energie | Energiedurchsatz |
|---|---|---|
| KOSTAL HELIVOR HV Module 3.2 | 3,2 kWh | 10,2 MWh |

**Testbedingungen für die nutzbare Energie**: Laden und entladen der Batterie bei 25°C (± 3 °C) bei 0,25 C für drei Zyklen. Der höchste dann ermittelte Wert dieser drei Zyklen sollte als Wert angenommen werden.

## Austauschservice

Der Austausch ist für Sie einfach. Ihr Fachbetrieb meldet sich bei unserer Customer Support Hotline an und beantragt einen Austausch oder erstellt online eine Serviceanfrage auf unserer Homepage unter **Service & Support** > Kontakt.

In Nicht-EU-Ländern [1] muss sich Ihr Fachunternehmen an unseren lokalen Partner oder, falls kein lokaler Kontakt besteht, an den EU-Händler wenden. Er wird sich an die Kundendienst-Hotline wenden und einen Austausch bzw. eine Reparatur des Gerätes anfordern.

Für die Reklamationsannahme und -bearbeitung werden folgende Informationen benötigt:

- Gerätetyp und Seriennummer
- Kopie des Kaufbelegs
- Inbetriebnahmedatum
- Fehlermeldung (falls vorhanden) und sonstige Angaben zur Störung
- Die Logdaten des Wechselrichters und Batterie (weitere Informationen zum Auslesen der Logdaten finden Sie in der Betriebsanleitung des Wechselrichters)
- Detaillierte Angaben zur Gesamtanlage (Geräte, Module, String-Verschaltung, DC-Eingangsdaten [Ströme, Spannungen] etc.)
- In manchen Fällen sendet Ihnen der Service noch einen Meldebogen zu, den Sie bitte ausgefüllt an uns zurücksenden.

Von uns erhalten Sie im Normalfall kurzfristig vorab ein gleichwertiges Austauschgerät. Die KOSTAL Solar Electric behält sich in besonderen Fällen eine Änderung des Ablaufs vor, sodass Ihr Installateur zuerst das defekte Gerät einschicken muss. In Nicht-EU-Ländern[1] wird Ihr Gerät zur Reparatur bei Ihrem lokalen Partner bzw. dem EU-Händler abgeholt oder er erhält von uns ein gleichwertiges Austauschgerät. Beim Versand des Austauschgerätes wird die Garantiezeit Ihres ursprünglichen Batteriesystems automatisch auf das Austauschgerät übertragen. Ihr Fachbetrieb darf nur dieses Gerät für den Austausch verwenden.

Das Austauschgerät entspricht von den technischen Leistungsdaten her mindestens Ihrem ursprünglichen Batteriesystem (z.B. SoH, Jahr), es sei denn, im Zuge einer Weiterentwicklung war aus technischen Gründen eine Modifikation erforderlich. Bei dem Austauschgerät handelt es sich in der Regel

[1] Ausnahme Schweiz. Dieses Land wird wie ein EU-Land behandelt.

© 2025 KOSTAL Solar Electric GmbH

nicht um Neugeräte, sondern um instand gesetzte Geräte, die einen gleich hohen Qualitätsstandard haben wie Seriengeräte. Geringfügige Gebrauchsspuren lassen sich bei Austauschgeräten nicht immer ausschließen.

Bitte beachten Sie, dass die tatsächliche Ausfallursache nur direkt beim Hersteller festgestellt werden kann. Ein durch unseren Customer Support empfohlener Austausch impliziert daher nicht automatisch, dass es sich um einen Garantiefall handelt. Die endgültige Garantieentscheidung verbleibt bei der KOSTAL Solar Electric GmbH.

Ihr Fachbetrieb baut das defekte Gerät aus und das Austauschgerät ein. Er nimmt das Austauschgerät in Betrieb. Das defekte Gerät wird dann in der Originalverpackung des Austauschgerätes von unserem Paketdienst bei Ihrem Fachbetrieb oder Ihnen abgeholt bzw. muss von Ihnen mithilfe der beiliegenden Dokumente organisiert werden. Die KOSTAL Solar Electric behält sich in besonderen Fällen eine Änderung des Ablaufs vor, sodass Ihr Installateur zuerst das defekte Gerät einschicken muss.

In Nicht-EU-Ländern[1] muss das defekte Gerät an unseren lokalen Partner oder Händler gesendet werden, oder im Falle einer Reparatur wird das defekte Gerät von Ihrer Fachfirma demontiert und an den EU-Händler gesendet.

Unter Service-Guide finden Sie alle notwendigen Informationen zum Ablauf.

## Ausschluss der Garantie

Die Garantieleistungen müssen wir in folgenden Fällen jedoch ablehnen:

- Unsachgemäße Installation, Wartung oder Bedienung des Gerätes
- Software-Updates wurden nicht durchgeführt (siehe Software-Updates)
- Softwarefehler oder nicht konforme Einstellungen im System werden nicht durch die Garantie abgedeckt.
- Keine oder unsachgemäße Wartung (z. B. mangelnde Überprüfung)
- Nicht bestimmungsgemäße Verwendung bzw. falscher Montageort
- Installation oder Betrieb in einem nicht von KOSTAL freigegebenen Land (siehe „Geographische Gültigkeit“)
- Eingriffe, Änderungen oder Reparaturversuche
- Transportschäden
- Unzureichende Belüftung des Gerätes
- Nichtbeachtung gültiger und anerkannter Regeln der Technik, in denen installations- und sicherheitstechnische Vorschriften festgelegt sind. (z. B. international DIN-IEC, europäisch DIN-EN, national DIN-VDE)
- Schäden durch höhere Gewalt oder externe Einflüsse, z. B. Sturmschäden, Blitzschlag, Überspannung, Feuer, Umweltbelastungen, Hagel, Hochwasser, Leitungsdefekte, Tierbisse
- Fehlerhafte Auslegung bzw. Konfiguration der Photovoltaikanlage
- Das Produkt nach der Installation Bewegungen oder Erschütterungen ausgesetzt war

© 2025 KOSTAL Solar Electric GmbH

- Das Produkt Temperaturen von mehr als 55 °C oder weniger als -10 °C ausgesetzt war
- Fehlfunktionen oder Schäden, die durch die Verwendung nicht freigegebener Fremdprodukte verursacht wurden
- Geräte, bei denen im Herstellerwerk bei der Überprüfung kein Fehler festgestellt werden kann
- Wenn der Käufer KOSTAL oder einem KOSTAL-Partner nach Meldung des Garantieanspruchs auf Anfrage keine Fotos der Installation oder andere erforderliche Daten zum Produkt zur Verfügung stellt.
- Für Abnutzungserscheinungen am Produkt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kratzer, Flecken, mechanische Abnutzung, Rost oder Schimmel), die dessen Funktion oder Leistung nicht beeinträchtigen.
- Für Sach- oder Personenschäden, die durch einen Defekt entstehen, wenn der Stand der wissenschaftlichen und technischen Erkenntnisse zum Zeitpunkt des Verkaufs des Produkts an den Käufer es nicht ermöglichte, den Defekt zu entdecken.
- Für Schäden, die durch Wechselrichter oder Ladegeräte verursacht wurden.
- Wenn die Rechnung für das Produkt und die unter Abschnitt **Austauschservice** aufgeführten Informationen nicht mit dem Garantieanspruch vorgelegt werden.
- Wenn die Seriennummer auf dem Produkt nicht mehr identifizierbar ist oder verändert wurde.
- Wenn der Käufer es unterlassen hat, KOSTAL oder einen von KOSTAL autorisierten Partner („KOSTAL-Partner“), innerhalb von 10 Tagen nach Feststellung des Mangels oder der Verschlechterung zu benachrichtigen.

Bitte beachten Sie, dass Schäden jeglicher Art, die aus den oben genannten Gründen am Garantiegegenstand oder darüber hinaus (bspw. an der Solaranlage, Kraftfahrzeugen) entstehen, nicht von der Garantie umfasst sind.

Für Transportschäden sowie alle anderen Schäden, die nach dem Zeitpunkt des Gefahrenübergangs verursacht wurden, und Schäden aus unsachgemäßer Verpackung durch den Besteller entfällt die Garantiepflicht, und es wird jede Haftung ausgeschlossen.

Die Austauschgarantie umfasst ebenfalls keine Schönheitsmängel, die die Ladefunktion nicht beeinflussen.

Sie selbst sind neben einem sicheren Betrieb auch für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Instandhaltung der elektrischen Anlage hinter der Hausanschlusssicherung verantwortlich. Um dies zu gewährleisten, muss unter anderem die elektrische Anlage den allgemein anerkannten Regeln der Technik entsprechen. Hier haften wir nur dann, wenn wir für den Schaden im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen mitverantwortlich sind. Wir haften jedoch nur im Verhältnis unseres Mitverschuldens.

Ansprüche, die über die in den Garantiebedingungen genannten Rechte hinausgehen, sind nicht Inhalt der Austauschgarantie, sofern eine Haftung der KOSTAL Solar Electric GmbH nicht zwingend gesetzlich vorgeschrieben ist. Dies betrifft insbesondere Ersatzansprüche für Schäden, die unmittelbar oder mittelbar durch den Mangel des Gerätes entstehen, für durch den Aus- und Einbau entstandene Kosten

© 2025 KOSTAL Solar Electric GmbH

oder Anspruch auf Entschädigung für nicht stattgefundene Netzeinspeisung oder nicht stattgefundenen Eigenverbrauch und dergleichen. Etwaige Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

## Software Update

- Hat der Garantieberechtigte dem Online-Zugriff der KOSTAL Solar Electric GmbH nicht zugestimmt, können als Alternative die Software-Updates vom Garantieberechtigten selbstständig eingespielt werden. Die KOSTAL Solar Electric GmbH stellt hierfür ausschließlich das Software-Update kostenlos zur Verfügung. Die Mehrkosten für die Updatedurchführung durch einen Installationsbetrieb (Fahrtkosten, Arbeitszeit etc.), werden von der KOSTAL Solar Electric GmbH nicht übernommen und hat der Garantieberechtigte selbst zu tragen.
- Software-Updates werden von der KOSTAL Solar Electric GmbH stets unter ***www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Update*** veröffentlicht. Der Garantieberechtigte ist dafür verantwortlich regelmäßig (zumindest alle 3 Monate) Einsicht in die Veröffentlichungen zu nehmen und sich um das Einspielen der erforderlichen Software-Updates zu kümmern. Software-Updates beinhalten nicht nur sicherheits-und funktionsrelevante Anpassungen, sondern auch Verbesserungen zu Schnittstellen, bekannte Bug-Behebungen sowie laufend neue Funktionen. Das rechtzeitige Einspielen von Software Updates gewährleistet somit die bestmögliche Performance und Serviceunterstützbarkeit des erfassten Produktes. Bei mangelndem Updates kann die Garantie ggfs. erlöschen. Nutzen Sie die Auto-Update Funktion, um kein Update zu verpassen. Es liegt in der Verantwortung des Garantieberechtigten für die Aufrechterhaltung der Internetanbindung während der Garantielaufzeit zu sorgen.

## Austauschkosten für EU-Länder (1-10 Jahr)

Sie erhalten das Austauschgerät innerhalb der ersten 10 Jahre kostenfrei, wenn uns das defekte Batteriesystem innerhalb der angegebenen Frist nach Empfang des Austauschgerätes zugesandt wird und der Defekt gemäß unseren o.g. Bedingungen von der Garantie umfasst ist. Dann ist selbstverständlich auch der von uns beauftragte Paketdienst für Sie kostenfrei. Nicht übernommen werden jedoch Transportkosten und Zollgebühren von bzw. in EU-Überseegebiete(n) sowie von bzw. in Länder(n) außerhalb der EU, sofern sich in diesen keine KOSTAL Solar Electric Vertriebsgesellschaft befindet (siehe Punkt „Geographische Gültigkeit“). Für alle Inseln gelten grundsätzlich Sonderregelungen (bitte anfragen).

Darüber hinaus werden wir Ihrem Fachbetrieb im Wege der Kulanz für den Austausch des Batteriesystems eine Pauschale erstatten. Die aktuelle Austauschpauschale können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter ***www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Land > Service >*** **Service Informationen und Preise** abrufen. Bitte beachten Sie, dass diese Pauschale nur die Kosten des nächst gelegenen Fachbetriebes umfasst. Von der Garantie nicht abgedeckt sind Reise- und Aufenthaltskosten, die durch die Beauftragung eines entfernt gelegenen Fachbetriebes entstehen. Bei der Auswahl eines geeigneten Fachbetriebes sind wir Ihnen gerne behilflich.

Höhere Austauschpauschalen können der KOSTAL Solar Electric GmbH nur nach vorheriger Zustimmung und auch nur in besonders begründeten Fällen in Rechnung gestellt werden. Ansonsten behalten wir uns vor, die Rechnung entsprechend zu kürzen.

© 2025 KOSTAL Solar Electric GmbH

## Austauschkosten für nicht EU-Länder[1] (10 Jahr)

Sie erhalten das Austauschgerät kostenfrei, wenn uns das defekte Batteriesystem innerhalb der angegebenen Frist nach Empfang des Austauschgerätes an unseren Partner vor Ort eingeschickt wurde und der Defekt gemäß unseren o.g. Bedingungen von der Garantie umfasst ist.

## Grundsätzlich

Nicht übernommen werden jedoch Transportkosten und Zollgebühren von bzw. in EU-Überseegebiete(n) sowie von bzw. in Länder(n) außerhalb der EU, sofern sich in diesen keine KOSTAL Solar Electric Vertriebsgesellschaft befindet (Geographische Gültigkeit). Für alle Inseln gelten grundsätzlich Sonderregelungen (bitte anfragen).

Von der Garantie nicht abgedeckt sind Reise- und Aufenthaltskosten sowie die Montage- und Installationskosten vor Ort, die durch die Beauftragung eines entfernt gelegenen Fachbetriebes entstehen.

Falls innerhalb der Garantiezeit ein Defekt vorliegt, den wir nicht zu vertreten haben (Garantieausschluss), stellen wir Ihnen eine Reparaturpauschale und den Versand zu einem Vorzugspreis in Rechnung. Dieser Vorzugspreis steht Ihnen jedoch nur dann zur Verfügung, wenn das defekte Gerät an uns zurückgesendet wird und sich in reparaturfähigem Zustand befindet. Für das Austauschgerät gilt selbstverständlich die ursprüngliche Garantie in gleichem Umfang weiter.

Sollten wir dieses Defektgerät nicht zurückerhalten, stellen wir Ihnen den Gerätepreis zzgl. Transportkosten in Rechnung. In diesem Fall erhalten Sie statt der Garantie lediglich die gesetzliche Gewährleistung auf den Austausch-Wechselrichter.

Sämtliche Erstattungen können nur dann geleistet werden, wenn das Vorgehen im Voraus mit der KOSTAL Solar Electric GmbH abgesprochen wurde und innerhalb von 6 Monaten nach Erhalt des Analyseergebnisses eingereicht wird.

## Geographische Gültigkeit

Diese Garantiebedingungen gelten für alle freigegebenen Länder gemäß unserer Länderliste der KOSTAL Solar Electric GmbH. Die Länderliste können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter ***www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Land > Betriebsanleitung >*** **Freigegebene Länder / Released countries** abrufen.

## Eigentumsübergang

Die KOSTAL Solar Electric GmbH behält sich für das Austauschgerät grundsätzlich das Eigentum bis zum Erhalt des Defektgerätes bzw. bei käuflichem Erwerb bis zur Zahlung des in Rechnung gestellten Kaufpreises vor. In allen Fällen geht das Eigentum des Defektgerätes bei Erhalt des Austauschgerätes auf die KOSTAL Solar Electric GmbH über.

## Überprüfungspauschale

Bei Geräten, die im Rahmen unseres Austauschservices innerhalb der Garantie getauscht wurden, aber bei Überprüfung bzw. Analyse keinen Fehler aufweisen, berechnen wir eine Überprüfungspauschale. Den derzeit gültigen Preis finden Sie auf unserer Homepage unter ***www.kostal-solar-electric.com >***

© 2025 KOSTAL Solar Electric GmbH

***Download* > *Produkt* > *Service* > Service Informationen und Preise**. Bitte beachten Sie, dass die tatsächliche Ausfallursache nur direkt beim Hersteller festgestellt werden kann. Ein durch unsere Hotline empfohlener Austausch impliziert daher nicht automatisch, dass es sich um einen Garantiefall handelt.

## Reinigungspauschale

Bitte senden Sie uns das Defektgerät in einem sauberen Zustand zurück. Durch Staub, Farbe, Sporen, Schimmel, Pflanzenbewuchs, Ammoniakgase o. Ä. verunreinigte Geräte können erst nach vorheriger Reinigung analysiert und repariert werden. In solchen Fällen berechnen wir Ihnen eine Reinigungspauschale.

## Haftung

Nur für den Schadensersatz beschränken wir unsere Haftung – dies schließt die Haftung unserer Mitarbeiter oder Beauftragten mit ein – auf vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldete Schäden. Diese Haftungsbeschränkung gilt jedoch nicht bei Personenschäden (Körperverletzung oder Tod). Sie gilt auch nicht, wenn wir aufgrund vertraglich nicht abänderbarer, d. h. zwingender gesetzlicher Vorschriften auch ohne Verschulden haften würden.

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Ihrem Gerät!

Ihre KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Geschäftsführer)

©2025, KOSTAL Solar Electric GmbH

Inhalt und Darstellung sind weltweit geschützt. Vervielfältigung, Weitergabe oder Verwertung ist ohne Zustimmung auch auszugsweise verboten. Alle Rechte – inkl. Schutzrechtsanmeldungen – sind vorbehalten.

# Service-Guide

**für Elektro-Fachbetriebe**

## Gültig für Batterien innerhalb der EU



### Austauschgerät anfordern

Kontaktieren Sie unsere Service-Hotline oder nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Reklamation/Servicemeldung **online** aufzugeben. Halten Sie bitte folgende Informationen bereit: Gerätetyp, Seriennummer, Inbetriebnahmeprotokoll, Inbetriebnahmedatum, Angaben zur Verschaltung und Modultyp. Im Idealfall nennen Sie uns bitte das im Display angezeigte Ereignis, sofern bekannt, und geben Sie uns eine kurze Fehlerbeschreibung.



### Austauschgerät in Empfang nehmen

Falls wir Ihnen telefonisch nicht weiterhelfen können, versenden wir kurzfristig ein generalüberholtes Austauschgerät ohne Zubehör. Im Paket finden Sie einen Retourenschein (RMA) für die kostenlose Rücksendung des Defektgerätes über unseren Servicepartner.



### Defektes Gerät verpacken

Packen Sie das defekte Gerät in die Originalverpackung des Austauschgerätes. Kleben Sie das Retourenetikett oben auf das Paket.



### Abholtermin vereinbaren

Vereinbaren Sie einfach und schnell einen Abholtermin direkt mit dem Paketdienstleister online. Informationen dazu finden Sie auf der Internetseite des Paketdienstleisters.



### Paketübergabe an Paketdienst

Überreichen Sie das verpackte Gerät dem Paketdienst. Dieser wird die Annahme des Pakets elektronisch quittieren. Natürlich werden die Transportkosten durch die Verwendung des Retourenscheins automatisch durch uns übernommen. Den Status Ihrer Sendung können Sie über die Packetdienst-Trackingnummer jederzeit verfolgen.

© 2025 KOSTAL Solar Electric GmbH

# Service-Hotline

Ansprechpartner und Kontaktdaten wie E-Mail und Telefonnummern unserer Service-Hotline finden Sie auf unserer Homepage unter **www.kostal-solar-electric.com** > ***Service & Support*** > ***Kontakt***.

© 2025 KOSTAL Solar Electric GmbH

www.kostal-solar-electric.com